

**Mengukur Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Di Taman
Wisata Candi Borobudur**

Artikel Ilmiah

**Diajukan kepada
Fakultas Teknologi Informasi
untuk memperoleh Gelar Sarjana Terapan Pariwisata**

Peneliti

Aristia Sukmana Arga (732013618)

Program Studi Destinasi Pariwisata

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Kristen Satya Wacana

Salatiga


2016

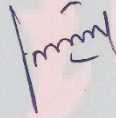
Lembar Pengesahan

Judul Tugas Akhir : Mengukur Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas
di Taman Wisata Candi Borobudur

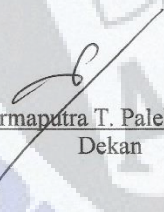
Nama Mahasiswa : Aristia Sukmana Arga
NIM : 732013618
Program Studi : D4 Destinasi Pariwisata
Fakultas : Teknologi Informasi

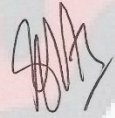
Menyetujui,


Christian Lilik Henri Setiawan Nivak, M.Kom.
Pembimbing 1


Lasti Nur Satiani, M.Pd.
Pembimbing 2

Mengesahkan,



Dr. Dharmaputra T. Palekahelu, M.Pd.
Dekan


Titi Susilowati Prabawa, S.Pd., MA., Ph.D.
Ketua Program Studi

Dinyatakan Lulus tanggal: 14 Desember 2016

Reviewer :

- Rini Kartika Hudiono, S.Pd., MA.



**Mengukur Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas di Taman
Wisata Candi Borobudur**

Oleh,


Aristia Sukmana Arga

NIM : 732013618

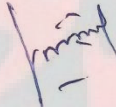
ARTIKEL ILMIAH

Diajukan Kepada Program Studi D4 Destinasi Pariwisata guna memenuhi sebagian dari persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Pariwisata

Disetujui oleh,


Christian Lilik Henri Setiawan Nivak, M.Kom.

Pembimbing 1

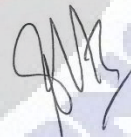

Lasti Nur Satiani, M.Pd.

Pembimbing 2

Diketahui oleh,


Dr. Dharmaputra T. Palekahelu, M.Pd.

Dekan


Titi Susilowati Prabawa, S.Pd., MA., Ph.D.

Ketua Program Studi

**FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA
SALATIGA
2016**



PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA
Jl. Diponegoro 52 - 60 Salatiga 50711
Jawa Tengah, Indonesia
Telp. 0298 - 321212, Fax. 0298 321433
Email: library@adm.uksw.edu ; http://library.uksw.edu

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ARISTIA SUEMANA ARGA
NIM : 732013618 Email : 732013618@student.uksw.edu
Fakultas : TEKNOLOGI INFORMASI Program Studi : DESTINASI BARIKASATA
Judul tugas akhir : MENGUKUR TINGKAT KERUSAKAN KESATAHAN TERHADAP
FASILITAS DI RANGKAIAN KESATA CANDA BOROBUDUR
Pembimbing : 1. Christian Lili Hanri Gatotman Niwet, M. Kom
2. Lutfi Nur Satriani, M. Pd

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Kristen Satya Wacana maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Kristen Satya Wacana.

Salatiga, 12 Januari 2017



Tanda tangan & nama terang mahasiswa



PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ARISTIA SUCMANA ARGA
NIM : 732013618 Email : 732013618@student.uksw.edu
Fakultas : TEKNOLOGI INFORMASI Program Studi : DESTINASI PARIKULSATA
Judul tugas akhir : MENGUKUR TINGKAT KERCACAN KECATAKAN TERHADAP
FASILITAS DI TAMAN KECATA CANDI BUKORONGUR

Dengan ini saya menyerahkan hak *non-eksklusif** kepada Perpustakaan Universitas – Universitas Kristen Satya Wacana untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik, sebagai berikut (beri tanda pada kotak yang sesuai):

- ☒ a. Saya mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repositori Perpustakaan Universitas, dan/atau portal GARUDA
- ☐ b. Saya tidak mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repositori Perpustakaan Universitas, dan/atau portal GARUDA**

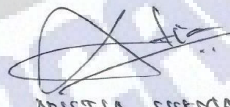
* Hak yang tidak terbatas hanya bagi satu pihak saja. Pengajar, peneliti, dan mahasiswa yang menyerahkan hak non-eksklusif kepada Repositori Perpustakaan Universitas saat mengumpulkan hasil karya mereka masih memiliki hak copyright atas karya tersebut.


** Hanya akan menampilkan halaman judul dan abstrak. Pilihan ini harus dilampiri dengan penjelasan/ alasan tertulis dari pembimbing TA dan diketahui oleh pimpinan fakultas (dekan/kaprodi).

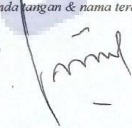
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Salatiga, 2 Februari 2017

Mengetahui,


ARISTIA SUCMANA
Tanda tangan & nama terang mahasiswa


Ch. Lilik Henni Setyaningrum M., M.Kom.
Tanda tangan & nama terang pembimbing I


Lasti Nur Setiawati M.Pd.
Tanda tangan & nama terang pembimbing II



FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA

Jalan Diponegoro 52 – 60
Phone. (0298) 321212 (Hunting)
Fax. (0298) 321433
E-mail: fti@uksw.edu
Salatiga 50711 – INDONESIA



LEMBAR PERSETUJUAN PUBLISH JURNAL

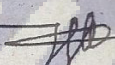
Dengan mempertimbangkan isi dari jurnal mahasiswa :

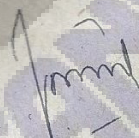
Nama Mahasiswa : **ARISTIA SUKMANA ARGA**
NIM : **73203618**

Maka jurnal ini dinyatakan :

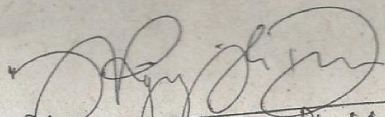
LAYAK TERBIT / TIDAK LAYAK TERBIT

Menyetujui.


Christian Lilik Hani Saputra, M.Pd.
Pembimbing 1


LASTI NUR SATYADHI, M.Pd.
Pembimbing 2

Mengetahui,


ALIM HIDAYAT, S.Pd., M.A.
Reviewer

1. Pendahuluan

Pariwisata saat ini telah menjadi sebuah industri yang semakin berkembang. Industri pariwisata yang semakin berkembang diiringi dengan persaingan antar pengelola. Semua sektor industri bisnis pada zaman modern seperti ini dihadapkan pada atmosfer persaingan yang kompetitif, tidak terkecuali bisnis yang bergerak dalam sektor pariwisata juga merasakan atmosfer tersebut. dibandingkan dengan sektor-sektor ekonomi yang lain pariwisata memperlihatkan perkembangan yang stabil bahkan memiliki kecenderungan meningkat setiap tahunnya (Yoeti, 2006:11). Pengelola atau pihak yang berkaitan dengan pariwisata bersaing untuk dapat meningkatkan kunjungan wisatawan bisa dimulai dari kepuasan wisatawan yang berkunjung ke suatu destinasi wisata.

Kepuasan konsumen dapat juga di definisikan sebagai evaluasi pelanggan dari produk atau jasa telah memenuhi kebutuhan pelanggan dan ekspektasi konsumen. Kegagalan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen diasumsikan sebagai ketidakpuasan dengan layanan produk atau jasa (Zeithaml, 2006:110). Pada dasarnya, kepuasan dan ketidakpuasan konsumen atas produk atau jasa akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya (Lupiyoadi, 2013:231). Apabila konsumen merasa puas, mereka akan menunjukkan besarnya kemungkinan kembali membeli produk atau jasa yang sama. Pelanggan yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik atas produk atau jasa yang telah mereka gunakan kepada orang lain.

Salah satu hal penting untuk meningkatkan kepuasan dalam pariwisata adalah melalui fasilitas (kemudahan). Tidak jarang wisatawan berkunjung ke suatu tempat atau daerah atau negara, karena tertarik oleh kemudahan-kemudahan yang bisa diperoleh melalui fasilitas (Sammeng, 2001:39). Fasilitas wisata adalah semua fasilitas yang fungsinya memenuhi kebutuhan wisatawan yang tinggal untuk sementara waktu di daerah tujuan wisata yang dikunjungi, atau di saat dimana mereka dapat dengan santai menikmati dan berpartisipasi dalam kegiatan yang tersedia di daerah objek tujuan wisata tersebut (Yoeti, 2003:56). Sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan wisatawan bisa ditentukan melalui fasilitas yang tersedia dan dapat dirasakan oleh wisatawan yang berkunjung ke Taman Wisata Borobudur.

Taman Wisata Candi Borobudur sebagai salah satu destinasi kunjungan wisata andalan di Provinsi Jawa Tengah, khususnya di Kabupaten Magelang dan juga merupakan warisan budaya, selain memberikan pengetahuan edukasi bagi wisatawan dan gaya arsitektur yang indah. Candi Borobudur juga memberikan sarana fasilitas di dalam objek wisata yang bisa dirasakan oleh wisatawan, selama penulis melakukan kerja praktek di Taman Wisata Candi Borobudur, banyak dari wisatawan yang merasakan dan menikmati berbagai fasilitas yang ada di Taman Wisata Candi Borobudur. Sehingga penting untuk diteliti tentang “Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Di Taman Wisata Candi Borobudur”, karena fasilitas di objek wisata sangat berpengaruh dalam menentukan kepuasan wisatawan.

Berdasarkan latar belakang diatas yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana mengukur tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas yang ada di Taman Wisata Candi Borobudur, dari permasalahan yang diuraikan diatas maka peneliti menentukan perumusan masalah yang ada di Candi Borobudur dengan pertanyaan penelitian sebagai berikut : (1) Apa saja fasilitas yang ada di Taman Wisata Candi Borobudur? (2) Apakah Wisatawan Taman Wisata Candi Borobudur merasa puas dengan fasilitas yang ada di Taman Wisata Candi Borobudur? (3) Bagaimana cara meminimalisir ketidakpuasan wisatawan?.

Sedangkan tujuan penelitian ini adalah ; (1) Untuk mengetahui fasilitas yang ada di Taman Wisata Candi Borobudur. (2) Untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas yang ada di Taman Wisata Candi Borobudur. (3) Untuk mengetahui metode atau cara untuk meminimalisir ketidakpuasan wisatawan. Hasil dari penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat kepada Taman Wisata Candi Borobudur, untuk dapat dijadikan masukan sebagai dasar peningkatan fasilitas Taman Wisata Candi Borobudur sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai. Apabila pelanggan merasa terpuaskan maka akan memberikan keuntungan bagi Taman Wisata Candi Borobudur. Bagi peneliti mendapatkan pengetahuan mengenai bagaimana fasilitas dalam suatu objek wisata bisa menunjang kepuasan wisatawan dalam hal ini di Taman Wisata Candi Borobudur. Ruang lingkup dari penelitian ini adalah ; (1) Penelitian ini berdasarkan metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner dan metode SPSS untuk mengukur tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas di Taman Wisata Candi Borobudur. (2) Penelitian ini dilakukan kepada wisatawan yang pada saat itu berkunjung ke Taman Wisata Candi Borobudur.

2. Kajian Pustaka

2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya atau dapat diartikan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*). Jika kinerja produk atau jasa lebih rendah dari harapan, konsumen akan merasa tidak puas. Jika kinerja sesuai harapan maka konsumen akan merasa puas, jika kinerja sampai melebihi harapan, maka konsumen akan merasa sangat puas (*delighted*) (Kotler, 2001:21). Sama halnya dengan Lupiyoadi dan Hamdani (2008) mengatakan kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan diharapkan.

2.2 Sarana dan Prasarana Pariwisata

Menurut Yoeti (1985:181) "Prasarana kepariwisataan adalah semua fasilitas yang memungkinkan agar sarana kepariwisataan dapat hidup dan berkembang sehingga dapat memberikan pelayanan untuk memuaskan kebutuhan wisatawan yang beraneka ragam sehingga wisatawan juga tertarik untuk berkunjung ke suatu tempat wisata". Yoeti (1985 dalam Shuciana, 2014) menegaskan bahwa sarana pariwisata disebut sebagai ujung tombak usaha kepariwisataan dapat diartikan sebagai usaha yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan pada suatu daerah tujuan wisata dimana keberadaannya sangat tergantung kepada adanya kegiatan perjalanan wisata.

2.3 Fasilitas

Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Pelanggan yang menggunakan suatu produk berupa jasa dari penyedia jasa dapat pula menggunakan berbagai fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan tunggu, dan ketersediaan

tempat parkir selama proses pemerolehan jasa dilakukan oleh penyedia jasa (Tjiptono, 2001:184).

Destinasi wisata yang bagus harus mampu menyediakan fasilitas wisata yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung untuk memberikan kemudahan dan memenuhi kebutuhan mereka selama berkunjung. Kotler menyatakan bahwa fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan maksimal. Ketika fasilitas wisata dapat memberikan kepuasan maksimal kepada para pengunjung, akan menjadi dasar yang baik untuk mereka melakukan kunjungan kembali di masa yang akan datang dan kesediaan mereka untuk menceritakan hal-hal positif kepada orang lain dengan kata lain terciptanya loyalitas (Kotler, 2009: 45).

2.4 Pengukuran Tingkat Kepuasan Wisatawan

Salah satu cara dalam melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan adalah dengan memberikan poin atau nilai, Misalnya angka lima (5) untuk menunjukkan bahwa pelanggan sangat puas, angka empat (4) untuk menunjukkan bahwa pelanggan puas, angka tiga (3) netral atau biasa, angka dua (2) tidak puas dan angka satu (1) sangat tidak puas, setelah diolah diperoleh angka rata-rata atau nilainya tingkat kepuasan sebesar 4 (empat) atau lebih maka pihak pengelola atau pihak terkait akan merasa senang, mungkin tidak melakukan tindakan apa-apa, akan tetapi apabila angka rata-rata yang diperoleh sebesar 1 (satu) maka pengelola atau pihak terkait harus segera mengambil tindakan atau memecahkan persoalan. Artinya pihak pengelola atau pihak terkait berusaha mencari faktor-faktor penyebab tidak puasnya pelanggan dan berusaha menghilangkan faktor-faktor tersebut. Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau tidak puas maka akan meninggalkan tempat wisata dan bisa menyebabkan kerugian (Supranto, 2006:1).

2.5 Penelitian Terkait

Sebelum penelitian ini dilakukan, sudah ada beberapa penelitian yang sama-sama membahas mengenai kepuasan wisatawan terhadap fasilitas. Sebagai perbandingan ada 3 jurnal yang akan di bahas di penelitian terkait ini sebagai berikut :

2.5.1 Penelitian Yunus dan Budianto (2007) dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) dengan judul Pengaruh Kualitas dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan.

Dalam penelitian ini dibahas mengenai perkembangan jumlah hotel di Surabaya yang semakin meningkat, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Narita Hotel Surabaya. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Narita Hotel Surabaya yang memakai jasa dari pihak hotel tersebut yang jumlahnya tidak terbatas (tidak bisa ditentukan). Sedangkan sampel penelitian terdiri dari 80 responden dan dipilih menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu orang yang minimal telah 2 (dua) kali menginap yang secara kebetulan (*Accidental*). Dari penelitian ini mendapat kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang menginap di Hotel Narita Surabaya. Karena kualitas pelayanan dan fasilitas adalah komponen utama dalam sebuah bidang usaha terutama dalam pariwisata dan jasa, dalam penelitian ini kualitas pelayanan dan fasilitas yang disediakan sudah baik, akan tetapi dari hasil perhitungan yang sudah dilakukan masih ada beberapa faktor yang perlu ditingkatkan antara lain kerapian petugas, kecakapan petugas dan kebersihan seragam petugas, sementara dari segi fasilitas dari jawaban responden dalam penelitian menyatakan sangat baik dari segi tata cahaya lampu yang tidak pernah mati, sehingga wisatawan merasa nyaman dengan fasilitas yang diberikan oleh pihak Narita Hotel Surabaya.

2.5.2 Penelitian Teguh Sulistyana,dkk, (2015) dari Fakultas Ilmu Administrasi Brawijaya Malang dengan judul Pengaruh fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Museum Satwa).

Penelitian ini dilakukan di kota Batu, Jawa Timur yang merasakan ketatnya persaingan dalam industri pariwisata. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh fasilitas wisata dan harga terhadap kepuasan konsumen di Museum Satwa, penelitian ini membahas

tentang pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen dimana dalam penelitian ini fasilitas sangat berpengaruh terhadap persepsi dan harapan konsumen, untuk itu pengelola harus lebih baik lagi dalam meningkatkan fasilitas yang lebih baik, sehingga kepuasan konsumen terpenuhi. Pembahasan yang kedua adalah tentang harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam hasil penelitian ini menemukan bahwa harga sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, karena semakin harga murah dan kualitas jasa yang bagus maka konsumen akan merasa puas. Dalam penelitian ini harga yang ditetapkan oleh museum satwa sangat terjangkau dan sesuai dengan keinginan konsumen. Pembahasan yang terakhir adalah pengaruh fasilitas dan harga terhadap kepuasan konsumen, dalam penelitian ini ditemukan bahwa salah satu kepuasan konsumen adalah penilaian mereka terhadap fasilitas yang baik dan harga terjangkau. Hasil dari penelitian ditemukan beberapa faktor yang harus dibenahi, tidak hanya harganya saja yang terjangkau, tetapi pengelola juga harus memperhatikan fasilitas yang tersedia yaitu dengan merawat dan meningkatkan kualitas fasilitas, sehingga wisatawan tidak hanya menikmati harga yang terjangkau tetapi juga bisa merasakan dan memanfaatkan fasilitas dengan baik.

2.5.3 Penelitian Kartika F. Niemah (2014) dari Universitas Gadjah Mada dengan judul Persepsi Wisatawan Mancanegara Terhadap Fasilitas dan Pelayanan Di Candi Prambanan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan persepsi wisatawan mancanegara sebelum berkunjung terhadap kualitas fasilitas dan layanan di Candi Prambanan. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan mengaitkan tiga variabel, yaitu persepsi sebelum berkunjung, ekspektasi dan persepsi terhadap kualitas objek. Teknik pengambilan data menggunakan wawancara. Dalam penelitian di bahas tentang dua pandangan yaitu persepsi wisatawan sebelum berkunjung dan persepsi wisatawan setelah berkunjung. Dalam penelitian ini persepsi wisatawan sebelum berkunjung menyatakan bahwa Candi Prambanan adalah indah, memiliki arsitektur yang unik, dan memiliki sejarah yang menarik. Motivasinya adalah kebutuhan rasa ingin tahu. Ekspektasinya adalah berharap dapat melihat kemegahan candi, dapat mempelajari perbedaan arsitektur Hindu dan Budha, sedangkan persepsi wisatawan setelah berkunjung adalah Candi Prambanan itu memiliki nilai sejarah yang tinggi, memiliki legenda yang menarik dan memiliki komplek Candi yang luas walaupun banyak yang hilang namun tidak mengurangi keindahan, memiliki arsitektur yang sangat unik dan menarik,

kompleks Candi Prambanan terorganisasi dengan baik. Candi Prambanan juga aman, nyaman, bersih, indah seperti taman kota. Dalam penelitian ini disimpulkan bahwa perbandingan persepsi dan ekspektasi wisatawan sebelum dan sesudah berkunjung adalah sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi, karena persepsi wisatawan melihat bahwa Candi Prambanan adalah salah satu warisan budaya dunia, sehingga wisatawan melihat bahwa pelayanan dan fasilitas yang disediakan sesuai standar internasional.

Dari penelitian di atas, penelitian tentang kepuasan wisatawan terhadap fasilitas sudah banyak dilakukan, banyak dari penelitian sebelumnya yang sering mengaitkan dari kualitas pelayanan dengan fasilitas, lalu ada harga tempat wisata (tiket masuk) dengan fasilitas dan ada tentang persepsi wisatawan terhadap fasilitas yang diberikan. Dari penelitian-penelitian tersebut kesimpulan yang didapat adalah wisatawan sangat puas dengan harga dan fasilitas, pelayanan dan fasilitas yang diberikan dan persepsi wisatawan terhadap fasilitas yang diberikan. Maka dari itu hal yang membedakan dari penelitian sebelumnya adalah peneliti hanya ingin mengukur tingkat kepuasan wisatawan terhadap seluruh komponen fasilitas yang diberikan atau disediakan di Taman Wisata Candi Borobudur, dengan responden sebanyak 100 orang secara acak menggunakan metode kuantitatif serta untuk mengukur tingkat kepuasan menggunakan pertanyaan kuesioner dan melakukan perhitungan dengan aplikasi software SPSS.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, metode kuantitatif digunakan pada perhitungan dan pengukuran yang disertai dengan penjelasan terhadap hasil yang diperoleh dari hasil perhitungan tersebut. (Menggunakan Software SPSS). Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner melalui pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada wisatawan yang berkunjung ke Taman Wisata Candi Borobudur. Untuk mengukur hasil dari pertanyaan Kuesioner tersebut maka digunakanlah pengukuran skala likert, yaitu skala yang berjenjang dari nilai 1 sampai dengan 5, dimulai dari nilai 1 (sangat tidak puas), nilai 2 (tidak puas), nilai 3 (netral/ biasa), nilai 4 (puas) dan nilai 5 (sangat puas) (Lissita & Green, 1975).

3.1 Tahap Observasi dan Proses Pengambilan Data

Tahap observasi dilakukan agar peneliti dapat melakukan pengamatan dan juga belajar langsung mengenai sarana atau fasilitas yang di kelola oleh Taman Wisata Candi Borobudur, Penelitian terkait ini dengan tanggapan wisatawan melalui kuesioner terhadap fasilitas yang diberikan. Untuk alat penelitian digunakan lembar kuesioner dan komputer untuk mengolah data yang di peroleh, metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan adalah menggunakan program software SPSS, metode ini digunakan untuk mengetahui ukuran tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas di Taman Wisata Candi Borobudur. Pengambilan data dilakukan pada tanggal 27 agustus 2016 yang dilakukan dari pukul 07.00 WIB sampai dengan pukul 16.00 WIB.

3.2 Tahap Populasi atau Sampel

Untuk poulasi dan sampel dalam penelitian ini adalah wisatawan yang saat itu berkunjung di Taman Wisata Candi Borobudur. Data dikumpulkan dengan mengambil sampel secara acak atau disebut sampling. Sampel penelitian meliputi sejumlah responden yang lebih besar dari persyaratan minimal sebanyak 30 responden. Semakin besar sampel maka akan memberikan hasil yang lebih akurat (Guilford, 1987; 125). Karena itu dalam penelitian ini akan diambil 100 wisatawan yang berkunjung di Taman Wisata Candi Borobudur secara acak. Teknik analisis data dibuat dengan beberapa pertanyaan kuesioner, yang kemudian setelah mendapatkan hasil diolah menggunakan program software SPSS, setelah disusun dan analisa dan pembahasan maka yang terakhir adalah kesimpulan dan saran.

4. Hasil dan Pembahasan

Dalam bagian ini akan dibahas mengenai hasil-hasil data yang dikumpulkan sebelumnya. Hasil dan pembahasan yang sudah dikumpulkan ada 3 (tiga) yaitu, fasilitas yang tersedia di Taman Wisata Candi Borobudur yang sudah dipaparkan diatas, Mengukur tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas yang disediakan Taman Wisata Candi Borobudur dan Cara Menimalisir ketidakpuasan wisatawan.

1.1 Tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas di Taman Wisata Candi Borobudur

Deskripsi jawaban responden yang terdiri dari 100 orang yang diambil secara acak ini masing-masing menjawab pertanyaan dari kuesioner yang diberikan. Dalam penelitian ini meliputi fasilitas dan tingkat kepuasan wisatawan , yang dapat dijelaskan dengan melakukan analisis deskriptif statistik pada jawaban responden untuk masing-masing pertanyaan dan hasil sebagai berikut:

Tabel 1.1 Perhitungan tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas di Taman Wisata Candi Borobudur, dengan menggunakan program SPSS.

| Descriptive Statistics | | | | | |
|---|----|---------|---------|------|----------------|
| Daftar Pertanyaan | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
| Apakah dapat menemukan tempat parkir dengan mudah | 98 | 2 | 5 | 4.33 | .743 |
| tempat parkir luas | 98 | 3 | 5 | 4.42 | .657 |
| tarif parkir masuk akal | 98 | 2 | 5 | 3.95 | .866 |
| harga tiket kereta mini | 91 | 2 | 5 | 3.48 | .780 |
| kebersihan di kereta mini | 90 | 2 | 5 | 3.40 | .632 |
| kenyamanan di kereta mini | 90 | 2 | 5 | 3.41 | .616 |
| kenyamanan fasilitas andong | 80 | 3 | 5 | 3.44 | .633 |

| | | | | | |
|---|-----|---|---|------|------|
| kebersihan air di dalam toilet | 99 | 2 | 5 | 4.07 | .895 |
| kelengkapan di dalam toilet | 100 | 1 | 5 | 3.93 | .977 |
| ketersediaan air mencukupi | 99 | 2 | 5 | 3.95 | .885 |
| kebersihan ruangan audio visual | 89 | 2 | 5 | 3.53 | .770 |
| gambar atau tayangan yang disajikan | 88 | 1 | 5 | 3.43 | .740 |
| petunjuk informasi yang diberikan jelas | 92 | 3 | 5 | 3.89 | .748 |
| kelengkapan brosur yang disediakan | 91 | 2 | 5 | 3.63 | .770 |
| Menemukan tempat penitipan barang | 85 | 1 | 5 | 3.52 | .750 |
| Keamanan barang ketika dititipkan | 83 | 1 | 5 | 3.48 | .787 |
| menemukan tempat kesehatan dengan mudah | 83 | 2 | 5 | 3.41 | .733 |
| kebersihan area taman | 94 | 2 | 5 | 4.23 | .809 |
| kenyaman area taman | 93 | 2 | 5 | 4.28 | .799 |
| kebersihan fasilitas gazebo yang disediakan | 86 | 2 | 5 | 3.90 | .783 |
| kenyaman fasilitas gazebo yang disediakan | 86 | 2 | 5 | 3.83 | .843 |
| Valid N (listwise) | 65 | | | | |
| | | | | | |

Dari hasil perhitungan diatas dapat dijelaskan dan dipaparkan sebagai berikut :

1.1.1 Fasilitas Tempat Parkir

Untuk mengungkap jawaban responden tentang fasilitas Tempat Parkir digunakan 3 butir pertanyaan dan masing-masing pertanyaan skornya antara 1 sampai 5. Berdasarkan hasil perhitungan jawaban responden dapat diketahui nilai rata-ratanya adalah 4,33 untuk pertanyaan pertama tentang menemukan tempat parkir dengan mudah, dengan rentang jawaban tidak puas (2), netral/biasa (3) puas (4) dan sangat puas (5), sedangkan untuk pertanyaan kedua tentang luasnya tempat parkir nilai rata-ratanya mencapai 4,42, dimana itu bisa dikatakan wisatawan sangat puas terhadap tempat parkir yang disediakan oleh Taman Wisata Candi Borobudur, karena banyak responden yang menjawab sangat puas dengan total 50 responden, untuk

pertanyaan ketiga tentang tarif parkir nilai rata-ratanya adalah 3,95 dengan rentang jawaban tidak puas (2), netral/biasa (3) puas (4) dan sangat puas (5), dengan hasil rata-rata tersebut maka untuk fasilitas tempat parkir sangat memuaskan bagi wisatawan yang berkunjung ke Taman Wisata Candi Borobudur, karena selain area parkir yang sangat luas, Taman Wisata Candi Borobudur juga memberikan harga tarif parkir yang terjangkau bagi wisatawan, parkir bus dikenakan biaya Rp.20.000, sedangkan mobil pribadi dikenakan biaya Rp.5.000 dan untuk sepeda motor Rp. 2.000, sehingga para wisatawan merasa puas dengan area parkir yang disediakan dan tarif yang terjangkau.

4.1.2 Fasilitas Atraksi

Untuk mengetahui hasil jawaban responden tentang fasilitas toilet diberikan tiga butir pertanyaan dan masing-masing pertanyaan skornya antara 1 sampai 5. Berdasarkan hasil perhitungan jawaban responden dari pertanyaan pertama tentang kebersihan air di toilet dari 99 responden yang menjawab diperoleh nilai rata-ratanya adalah 4,07, sedangkan pertanyaan kedua (100 orang) dan ketiga (99 orang) yaitu tentang kelengkapan toilet dan ketersediaan air mempunyai nilai rata-rata 3,93 dan 3,95 dengan rentang jawaban dari pertanyaan pertama sampai tiga yaitu sangat tidak puas (1), tidak puas (2), netral/biasa (3), puas (4) dan sangat puas (5), dari hasil itu wisatawan merasa sangat puas dengan fasilitas toilet yang disediakan Taman Wisata Candi Borobudur. Karena fasilitas toilet yang disediakan memenuhi ekspektasi wisatawan yang berkunjung ke Taman Wisata Candi Borobudur, yaitu dengan kelengkapan toilet, aksesoris toilet dan kebersihan toilet yang terus terjaga.

4.1.3 Fasilitas Audio Visual dan Petunjuk Informasi

Untuk mengetahui jawaban responden tentang fasilitas Audio Visual dan Petunjuk Informasi diberikan 4 butir pertanyaan dan masing-masing pertanyaan skornya antara 1 sampai 5. Berdasarkan hasil perhitungan responden dari pertanyaan pertama dan kedua tentang kebersihan ruangan dan kualitas gambar yang ditampilkan responden yang menjawab sebanyak 88 orang dan 92 orang, dengan masing-masing pertanyaan mempunyai nilai rata-rata 3,43 dan 3,89. Sementara pertanyaan ketiga dan keempat tentang petunjuk informasi yang diberikan dan

kelengkapan brosur responden yang menjawab sebanyak 91 orang dan 92 orang dengan nilai rata-rata 3,89 dan 3,63 dengan rentang jawaban tidak puas (1), tidak puas (2), netral/biasa (3) puas (4) dan sangat puas (5), dengan hasil tersebut dapat diketahui bahwa fasilitas Audio Visual jarang dikunjungi oleh wisatawan karena dari jumlah responden banyak diketahui tidak mengisi pertanyaan tersebut, tetapi dari wisatawan yang mengisi bisa dikatakan puas dengan fasilitas Audio Visual yang disediakan, ini karena Audio Visual merupakan gambaran umum bagi wisatawan sebelum naik atau berkeliling kompleks Candi Borobudur, dengan adanya Audio Visual sangat membantu pengetahuan tentang sejarah Candi Borobudur. Sementara Fasilitas Petunjuk Informasi dari jawaban wisatawan dapat disimpulkan bahwa wisatawan puas dengan petunjuk informasi yang diberikan, tetapi berdasarkan pengamatan, perlu adanya tambahan papan petunjuk informasi sehingga wisatawan tidak kebingungan ketika berkunjung ke Taman Wisata Candi Borobudur.

4.1.4 Fasilitas Tempat Penitipan Barang dan Tempat Kesehatan

Untuk mengetahui jawaban responden tentang fasilitas tempat penitipan barang dan tempat kesehatan diberikan 3 butir pertanyaan, dari pertanyaan tentang fasilitas penitipan barang dan tempat kesehatan diketahui memiliki responden yang sangat minim yaitu pertanyaan pertama sebanyak 85 orang, pertanyaan kedua 83 orang dan pertanyaan ketiga 83 orang. Pertanyaan pertama tentang menemukan tempat penitipan barang mempunyai nilai rata-rata 3,52 sedangkan pertanyaan kedua tentang keamanan barang ketika dititipkan mempunyai nilai rata-rata 3,48 dengan rentang jawaban tidak puas (1), tidak puas (2), netral/biasa (3) puas (4) dan sangat puas (5). Pertanyaan ketiga tentang tempat kesehatan diketahui mempunyai nilai rata-rata sebanyak 3,41 dengan rentang jawaban tidak puas (2), netral/biasa (3) puas (4) dan sangat puas (5), dengan hasil tersebut wisatawan bisa dikatakan merasa puas dengan fasilitas Tempat Penitipan Barang dan Tempat Kesehatan, ini dikarenakan fasilitas tempat penitipan barang yang dekat dengan pintu masuk, sehingga wisatawan yang membawa barang-barang berat bisa langsung dititipkan di penitipan barang. Tempat kesehatan bisa dikatakan puas oleh para responden karena selain mudah ditemukan, berdasarkan pengamatan, kecepatan atau kesiagaan para petugas

kesehatan untuk mengantisipasi wisatawan yang kelelahan mereka selalu berjaga di sekitar area kompleks Candi Borobudur.

4.1.5 Fasilitas Area Taman

Untuk mengetahui jawaban responden tentang fasilitas area taman diberikan 4 butir pertanyaan, dari pertanyaan pertama tentang kebersihan area taman diketahui memiliki nilai rata-rata sebanyak 4,23 dimana responden yang menjawab sebanyak 94 orang. Pertanyaan kedua tentang kenyamanan area taman didapat nilai rata-ratanya sebanyak 4,28 dengan responden sebanyak 93 orang, sedangkan pertanyaan ketiga dan keempat tentang fasilitas gazebo di area taman memiliki nilai rata-rata sebanyak 3,90 dan 3,83 dengan responden yang sama sebanyak 86 orang. Hasil tersebut dapat diketahui dari responden yang menjawab dari tidak puas (2), netral/biasa (3) puas (4) dan sangat puas (5). Dari hasil yang didapat bisa dikatakan wisatawan merasa sangat puas dengan fasilitas area taman yang disediakan oleh Taman Wisata Candi Borobudur, karena selain luas dan bersih wisatawan juga bisa beristirahat di gazebo-gazebo yang disediakan oleh pihak pengelola, sehingga wisatawan bisa memanfaatkan fasilitas tersebut dengan baik.

4.2 Metode atau cara menimalisir ketidakpuasan wisatawan

Untuk membahas tentang cara untuk menimalisir ketidakpuasan wisatawan dilakukan wawancara dengan Humas Taman Wisata Candi Borobudur dan pengamatan oleh peneliti, dijelaskan bahwa salah satu cara atau langkah dalam menimalisir ketidakpuasan wisatawan adalah dengan cara memperbaiki fasilitas, merawat fasilitas dan mengurangi atau menghilangkan fasilitas yang sekiranya tidak sesuai dengan Taman Wisata Candi Borobudur, sehingga wisatawan nantinya dapat merasakan dan menikmati fasilitas yang ada di Taman Wisata Candi Borobudur. Salah satu fasilitas yang diperbaiki dan sudah selesai adalah fasilitas toilet dimana fasilitas toilet merupakan komponen fasilitas utama dalam pariwisata yang sering digunakan oleh wisatawan sehingga toilet yang ada di Taman Wisata Candi Borobudur diperbaiki agar sesuai dengan standar internasional, karena menurut

keterangannya selain wisatawan domestik yang berkunjung banyak juga dari wisatawan internasional yang datang, maka pihak pengelola memperbaiki fasilitas toilet supaya dapat dimanfaatkan dan bisa berkesan kepada wisatawan. Sementara fasilitas yang dihilangkan adalah dari fasilitas atraksi yaitu permainan flying fox, menurut keterangannya atraksi tersebut sangat berbahaya untuk wisatawan yang juga pernah menimbulkan korban, sehingga pihak pengelola Taman Wisata Candi Borobudur menghentikan kerjasama dengan pihak flying fox tersebut.

Selama melakukan penelitian di Taman Wisata Candi Borobudur, ditemukan juga beberapa wisatawan domestik yang tidak tahu tentang beberapa fasilitas yang disediakan oleh Taman Wisata Candi Borobudur diantaranya yaitu, Audio Visual dan fasilitas atraksi andong ini dikarenakan kurangnya informasi dari pihak pengelola untuk memberikan petunjuk-petunjuk fasilitas yang disediakan oleh pihak Taman Wisata Candi Borobudur. Dari hasil keterangan pihak pengelola dan pengamatan peneliti dapat memunculkan strategi yang dapat digunakan untuk meminimalisir ketidakpuasan wisatawan, salah satunya adalah dengan memperbaiki fasilitas yang paling sering digunakan oleh wisatawan, contohnya toilet yang sekarang di Taman Wisata Candi Borobudur memiliki toilet yang bersih serta kelengkapan aksesoris toilet yang baik. Selain menghilangkan fasilitas atraksi flying fox yang tidak sesuai dengan Candi Borobudur pihak pengelola mengganti dengan fasilitas atraksi Gajah walaupun hanya dibuka untuk hari sabtu dan minggu, tetapi bisa menarik wisatawan untuk menggunakan fasilitas tersebut untuk berkeliling komplek Candi Borobudur. Selain yang sudah dilakukan oleh pihak Taman Wisata Candi Borobudur, dari peneliti juga memberikan strategi yang nantinya dapat digunakan untuk bisa meningkatkan fasilitas Taman Wisata Candi Borobudur, yaitu dengan menambah petunjuk-petunjuk fasilitas, sehingga wisatawan dapat dengan mudah menemukan fasilitas yang disediakan. Penambahan lahan parkir untuk sepeda motor dan penambahan mushola yang nantinya dapat dimanfaatkan dengan baik oleh wisatawan saat berkunjung ke Taman Wisata Candi Borobudur.

5. Kesimpulan dan Saran

Dari hasil pembahasan di atas ditarik sebuah kesimpulan bahwa fasilitas wisata Taman Wisata Candi Borobudur dinilai baik. Hal ini dibuktikan dengan penilaian responden sebanyak 100 orang mengenai kemudahan yang dirasakan atas fasilitas Taman Wisata Candi Borobudur, kemudahan menemukan pusat informasi, serta kesediaan area parkir dan fasilitas atraksi yang dapat menunjang wisatawan untuk menikmati Candi Borobudur. Berdasarkan hasil dari perhitungan data responden pada penelitian ini, nilai atau skor yang didapatkan adalah 4 (empat).

Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas wisata yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan wisatawan yang didapat serta bisa meningkatkan jumlah kunjungan ke Taman Wisata Candi Borobudur. Dengan semakin banyaknya wisatawan yang berkunjung ke Taman Wisata Candi Borobudur, maka pihak pengelola harus mempunyai alternatif, supaya wisatawan yang berkunjung dapat menikmati atraksi wisata yang lain, salah satunya adalah dengan menyediakan atraksi berupa Andong dan Kereta Mini.

Untuk meningkatkan kepuasan wisatawan ada beberapa saran untuk pihak pengelola yang pertama adalah menambah papan informasi mengenai fasilitas-fasilitas wisata yang disediakan Taman Wisata Candi Borobudur, sehingga wisatawan nantinya dapat mengetahui lebih jelas mengenai fasilitas yang disediakan oleh pihak Taman Wisata Candi Borobudur dan yang kedua adalah mengembangkan dan menambah fasilitas, supaya wisatawan dapat memanfaatkan fasilitas Taman Wisata Candi Borobudur, tanpa harus menghilangkan wisata utama yaitu Candi Borobudur.

Daftar Pustaka

- Basiya, R., Abdul Rozak. (2012). *Kualitas Dayatarik WisataKepuasan Dan Niat Kunjungan Kembali Wisatawan Mancanegara Di Jawa Tengah*. Universitas Stikubank Semarang.
- Cronin, J.,Joseph.Jr.,Michael, K. Brady dan G, Thomas M. Hult. (2000). *Assessing the Effects of Quality.Value and Customer Satisfaction on Consumer Behavioral Intention in Service Environments*.*Journal of Retailing*, 76(2).
- Denis, L., Foster.(1994). *First Class An. Introduction To Travel & Tourism*. Mc Graw-Hill International Edition.New York.
- Giese, John, L., Joseph A. Cote. (2000). *Defining Consumer Satisfaction*. *Academic of Marketing Science Review*2000.Washington State University.
- Kartika, Niemah. (2014). *Persepsi Wisatawan Mancanegara Terhadap Fasilitas dan Pelayanan Di Candi Prambanan*, Universitas Gadjah Mada. Jogjakarta.
- Likert, R.A. (1932). *Techinoque for the measurement of attitudes*, *archives of psychology*.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013), *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta
- Rezki,T.,Djamur,H.,Davi,A. (2015). *Pengaruh fasilitas wisata dan harga terhadap kepuasan konsumen (studi pada museum satwa)*. Universitas Brawijaya. Malang.
- Sugiyama, Aceng Gema. (2004). *Dampak Pengembangan Usaha Kepariwisataaan Terhadap Kepuasan Pengalaman Berwisata*. ITBBandung.
- Suprpto, Johaness. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Yoeti, Oka A. (2003). *Tours And Travel Marketing*. Pradnya Paramita. Jakarta
- Yoeti, Oka A. (2006). *Pariwisata Budaya Masalah dan Solusinya*. Pradnya Paramita. Jakarta
- Yunus, Budiyo. (2014). *Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Zeithaml, V.A., Mary Jo Bitner. (2000). *Service MarketingIntegrating Customer Focus Across the Firm*(2nd ed). International Edition McGraw-Hill.

LAMPIRAN

Kuesioner

Jawablah pertanyaan di bawah ini yang menyangkut tentang kepuasan terhadap fasilitas yang ada di Taman Wisata Candi Borobudur, dengan memberi tanda (√) di kolom yang tersedia. *please fill out this questionnaire about satisfaction facilities at Borobudur Temple. Please give mark (√) at column :*

SP : Sangat Puas / *very satisfied* (5) TP : Tidak Puas / *unsatisfied* (2)

P : Puas / *satisfied* (4) STP : Sangat Tidak Puas / *very unsatisfied* (1)

N : Netral / *neutral* (3)

| No. | Daftar pertanyaan | SP | P | N | TP | STP |
|-----|--|----|---|---|----|-----|
| 1. | Fasilitas area parkir yang disediakan/ <i>Parking area facilities</i> | | | | | |
| | a. Apakah anda dapat menemukan tempat parkir dengan mudah/ <i>could you find the parking area easily</i> | | | | | |
| | b. Apakah tempat parkir luas / <i>are the parking area have enough space for visitor</i> | | | | | |
| | c. Apakah tarif parkir masuk akal/ <i>the cost of parking area is make sense</i> | | | | | |
| 2. | Fasilitas Atraksi Wisata/ <i>Tourist attraction</i> | | | | | |
| | a. Bagaimana dengan harga tiket kereta mini / <i>how about the price of mini train</i> | | | | | |
| | b. Bagaimana dengan kebersihan di kereta mini <i>How about the cleanliness in mini train</i> | | | | | |
| | c. Bagaimana dengan kenyamanan di kereta mini/ <i>How about the comfort on the mini train</i> | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| | d. Bagaimana Kenyamanan fasilitas atraksi andong / <i>How is the comfort on andong</i> | | | | | |
| 3. | Fasilitas toilet / <i>(related to toilet and bathroom)</i> | | | | | |
| | a. Bagaimana kebersihan air di dalam toilet baik <i>How about cleanliness of the water in the toilet</i> | | | | | |
| | b. Bagaimana kelengkapan di dalam toilet (tisu,sabun)/ <i>how the completeness of the equipment inside on the toilet (tissue, soap)</i> | | | | | |
| | c. Apakah ketersediaan air mencukupi / <i>how the availability of water in the toilet</i> | | | | | |
| 4. | Fasilitas Audio Visual / <i>Audio and Visual</i> | | | | | |
| | a. Bagaimana kebersihan di dalam ruangan/ <i>how about the cleanliness of the room</i> | | | | | |
| | b. Bagaimana gambaratautayangan yang disajikan <i>How about the Picture or video quality</i> | | | | | |
| 5. | Fasilitaspetunjukinformasi/ <i>Information and direction</i> | | | | | |
| | a. Apakah petunjuk informasi yang di berikan jelas <i>Whether the information are clear</i> | | | | | |
| | b. Bagaimana kelengkapan brosur yang disajikan di pusat informasi/ <i>Whether information in the brochure are thorough and helpful</i> | | | | | |
| 6. | Fasilitas penitipan barang / <i>Luggage service</i> | | | | | |
| | a. Bagaimana keamanan barang anda ketika di | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| | <p>titipkan di tempat penitipan barang</p> <p><i>How about the security of luggage</i></p> | | | | | |
| | <p>b. Apakah tempat penitipan tempat penitipan barang dapat ditemukan dengan mudah</p> <p><i>Is it easy to find luggage service</i></p> | | | | | |
| 7. | <p>Fasilitas kesehatan / <i>Health service</i></p> | | | | | |
| | <p>a. Apakah tempat kesehatan dapat ditemukan dengan mudah</p> <p><i>Could you find the healthy services easily</i></p> | | | | | |
| | | | | | | |
| 8. | <p>Fasilitas area taman / <i>Garden and Park area</i></p> | | | | | |
| | <p>a. Bagaimana kebersihan area taman di taman wisata candi borobudur/ <i>How about the cleanliness in park areas</i></p> | | | | | |
| | <p>b. Bagaimana kenyamanan area taman di taman wisata candi borobudur</p> <p><i>How about the comfort in the park areas</i></p> | | | | | |
| | <p>c. Bagaimana kebersihan fasilitas gazebo yang disediakan / <i>How about the cleanliness in Gazebo facilities</i></p> | | | | | |
| | <p>d. Bagaimana kenyamanan fasilitas gazebo yang disediakan / <i>How about the comfort of gazebo facilities</i></p> | | | | | |